**Техническое задание**

**на предоставление услуг электронного документооборота «Практика»**

**Требования к услугам:**

Исполнитель должен обеспечить пользователей Заказчика учетными записями и обеспечить беспрепятственный доступ для работы в системе электронного документооборота «Практика».

Услуги электронного документооборота «Практика» должны предоставляться 24 часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые планируются на время минимальной нагрузки, в течение 12 месяцев с даты 01.01.2021 по 31.12.2021г.

Исполнитель должен оказывать консультационные услуги и услуги технической поддержки по телефону в будние дни с 08:00 до 19:00.

В рамках работ по сопровождению системы «Практика» предоставляются следующие услуги:

 установка ПО «Мобильный офис» на мобильные устройства пользователей;

 установка ПО «Document Uoloader» на рабочие места делопроизводителей;

 обучение пользователей на территории ООО «Системы документооборота»

 предоставление новых версий и обновлений системы;

При обращении Заказчика по вопросам технической поддержки Исполнитель обязан осуществлять операции, запрашиваемые Заказчиком только в случае сообщения последним своего Логина, а также ФИО и наименование организации.

Исполнитель должен своевременно извещать Заказчика о существенных изменениях в программном комплексе, используемом для оказания услуг поддержки Системы, как-то: смена старших версий программного обеспечения, изменение системных настроек влияющих на работу Системы, путем размещения информации на веб-сервере Исполнителя или путем отсылки уведомления на контактный e-mail Заказчика.

Исполнитель обязан производить ежедневное резервное копирование Системы.

Исполнитель обязан производить мониторинг оборудования и системного программного обеспечения, на которых размещена Система Заказчика.

Исполнитель должен гарантировать, что максимальное время месячного простоя Системы, по вине Исполнителя, не превысит 3% от общего времени работы.

В случае, если время простоя оборудования Заказчика по вине Исполнителя превысило предельно допустимую норму, то Исполнитель предоставляет Заказчику свои услуги безвозмездно на сумму эквивалентную стоимости времени простоя оборудования.

Исполнитель имеет право проводить технические работы по модернизации оборудования, влияющие на использование Заказчиком Услуг, прибегая к временному ограничению или прекращению оказания Услуг с предварительным уведомлением Заказчика посредствам электронной почты, а также публикации данных уведомлений на портале системы электронного документооборота «Практика», а также в личном кабинете Заказчика на веб-сайте Исполнителя

**Общее описание системы**

Система электронного документооборота (СЭД) предназначена для обеспечения эффективного документооборота и автоматизированного ведения делопроизводства, организации контроля исполнения документов. Система должна быть функционально законченной, включать систему электронного делопроизводства, контроля исполнения документов (для входящих, исходящих, внешних, внутренних, организационно-распорядительных документов), систему электронной обработки обращений граждан, телефонный справочник и обеспечивать выполнение следующих требований:

* автоматизация документооборота всех подразделений организации: подготовка проектов документов, их согласование, автоматическая передача адресатам, передача на исполнение, передача на ознакомление, контроль исполнения, формирование отчетов об исполнении, формирование электронного архива;
* автоматизация ведения делопроизводства: регистрация документов (входящих, исходящих, внутренних, организационно-распорядительных документов, обращений граждан, оформление указаний по исполнению документа, постановка и снятие с контроля, отметка об исполнении, отметка о списании в дело;
* получение необходимых данных по запросам пользователей по документам, занесенным в систему, и контролю исполнения этих документов;
* получение необходимых отчетов по документам, занесенным в систему, и контролю исполнения этих документов;
* отображение справочной информации по персоналиям (телефонный справочник);
* защита информации от несанкционированного доступа;
* использование сканера для ввода в систему графической информации, возможность прикрепления к карточке документа файлов произвольного формата;
* обеспечение возможности работы с документами во время отсутствия на рабочем месте (в командировках, на дому и т.д.), в том числе в он-лайн и офф-лайн режимах в мобильных устройствах под управлением различных операционных систем, в том числе MS Windows и Apple iOS.

Общая сумма договора на 23 пользователя в год составляет 129 000 руб. без учета НДС.